

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang dan Peraturan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi elektronik

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tentang Kebijakan Dan Strategi Pengembangan E-Government

E-Book

Miles, Matthew B, and A Mich Huberman. *Data Analysis Qualitative Data Analysis A Methods*. Sourcebook Edition, 1994.

Sugiyono, Djoko. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Penerbit Alfabeta, 2010.

Anggito dan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak, 2018.

Jurnal/Skripsi

Adam, Fia Fridayanti. "Prosedur Pengajuan Klaim Secara Offline Dan Online Terhadap Program Pensiun Pertama Di PT. TASPEN (Persero) Cabang Bogor." *Jurnal Vokasi Indonesia* 10, no. 2 (2022). <https://doi.org/10.7454/jvi.v10i2.1021>.

adi sutrisno, Sujianto, hasim as'ari. "Evaluasi Penerapan E-Government Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis." *Jurnal Of Community Service and Research* 7, no. 1 (2023).

Auliyaa, Putri, Rahmat Hidayat, and Rudyk Nababan. "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Ogan Lopian." *Kinerja* 18, no. 4 (2022): 502–12. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9804>.

Cahyadi, Adi. "E-Government: Suatu Tinjauan Konsep Dan Permasalahan." *Journal The Winners* 4 No 1 (2003).

Faizal, Muhammad, Dedy Hermawan, and Eko Budi Sulistio. "Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara Pada Taspem." *Administrativa: Jurnal*

Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik 2, no. 2 (2020).
<https://doi.org/10.23960/administrativa.v2i2.33>.

Handrianto, Yopi, and Nurul Robiatul Latifa. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi TOOS Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual." *Jurnal Infortech* 5, no. 2 (2023).

Heriyanto. "Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik." *Musamus Journal of Public Administration* 4, no. 2 (2022): 066–075.
<https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>.

Irawan, Bambang. "E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik." *Jurnal Paradigma* 4, no. 3 (2015).

Irawan Muhammad Nizar Hidayat, Bambang. *E-Government : Konsep, Esensi Dan Studi Kasus*, n.d.

Lenak, Syalom M C, Ismail Sumampow, and Welly Waworundeng. "Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon" *Jurnal Governance* 1, no. 1 (2021).

Lestari, Puji Ayu, Amelia Tasyah, Anada Syofira, Cintania Ade Rahmayani, Rizka Dwi Cahyani, Novita Tresiana, and Universitas Lampung. "Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era." Vol. 18, (2021).

Lestari, Soraya, and Devia Rani. "Effect Of Service Quality And Effectiveness Of Use Of Taspen Authentication Application On Customer Satisfaction." *Journal of Economics Science* 6, no. 2 (2020): 100–114.

Nafitri, Klarisa Bara. "Pembaharuan Sistem Pelayanan Dengan Aplikasi TASPEN Di Era Digital," (2022).

Nurhayati, Suci. "Efektivitas Pelayanan Program 1 Jam (One Hour Service) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (Pns) Dalam Perspektif Islam" 5, No. 1 (2016): 1689–99.

Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi Covid-19 ." *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, (2021).

Wahyuni, Herpita, Ulung Pribadi, and Danang Eko Prastya. "The Success of E-Government as A Public Service System in South Bengkulu Regency." *Indonesian Journal of Economics, Social, and Humanities* 4, no. 3 (2022): 221–36. <https://doi.org/10.31258/ijesh.4.3.221-236>.

Wijaya, Ahmad. "PT Taspen Terus Berinovasi Tingkatkan Layanan Bagi ASN." ANTARA News, 2023. <https://www.antaranews.com/berita/3488424/pt-taspen-terus-berinovasi-tingkatkan-layanan-bagi-asn>.

